

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA OPERASIONAL PERUSAHAAN DI KAWASAN INDUSTRI MM2100

Eko Wahyu Adhi Saputro¹, Hamdan Amaruddin²

^{1,2} Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Pelita Bangsa

¹ korespondensi: ekowahyuadhi.s@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Total Quality Management practices on Operational Performance, in this study there are eight variables, namely: Focus on customer, Employee empowerment, Continuous improvement, Supplier quality management and Operations. The population in this study were all employees who worked in companies in the MM2100 area which opened 125, while the sample in this study was determined based on the slovin formula, namely 95 respondents and this study contained 36 different companies. Hypothesis testing in this study using Multiple Linear Regression analysis using SPSS Statistical Product and Service Solutions software. The results of this study indicate that focus on customers has a positive influence on operational performance by contributing 14.28%, employee involvement and empowerment has a positive influence on operational performance by contributing 13.77%, improvements have a positive influence on performance by contributing 16.39%, the relationship with a positive influence on operational performance by contributing 16.09% and overall the contribution given by all variables in this study to company performance in the MM2100 industrial area is 60.6%. Furthermore, for the next research to add other variables that affect the operational performance of the process approach, leadership and factual approach in decision making.

Keywords: Customer Focus, Employee involvement, continuous improvement, supplier relationship, Kinerja Operasional

ABSTRAK

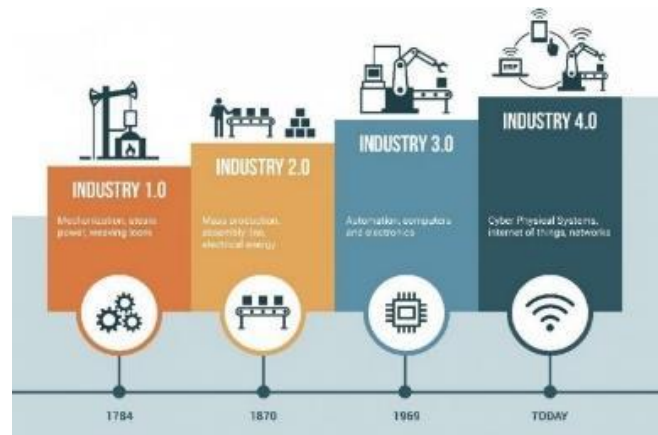
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh praktik Total Quality Management terhadap Kinerja Operasional, dalam penelitian ini terdapat lima variabel yaitu : Fokus Pada Pelanggan, Keterlibatan Dan Pemberdayaan Karyawan, Perbaikan secara berkesinambungan, Hubungan Pemasok Yang Saling Menguntungkan dan kinerja operasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di perusahaan wilayah kawasan MM2100 yang berjumlah 125, sedangkan sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus slovin yaitu 95 responden dan penelitian ini memuat 36 perusahaan yang saling berbeda. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis Regresi Linier Berganda dengan menggunakan software SPSS Statistical Product and Service Solutions. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja operasional dengan memberikan kontribusi sebesar 14,28%, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja operasional dengan memberikan kontribusi sebesar 13,77%, perbaikan secara berkesinambungan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja operasional dengan memberikan kontribusi sebesar 16,39%, hubungan dengan pemasok memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja operasional dengan memberikan kontribusi sebesar 16,09% dan secara menyeluruh kontribusi yang diberikan oleh seluruh variabel independent dalam penelitian ini terhadap kinerja operasional perusahaan dikawasan industri MM2100 adalah 60,6%. Selanjutnya, bagi penelitian berikutnya hendaknya menambah variabel lain yang mempengaruhi kinerja operasional layaknya pendekatan proses, kepemimpinan dan pendekatan faktual dalam pengambilan keputusan.

Kata Kunci: Customer Focus, Employee involvement, continuous improvement, supplier relationship dan Kinerja Operasional

PENDAHULUAN

Semakin ketatnya persaingan bisnis setelah memasuki era globalisasi dan berkembangnya revolusi industri membuat banyak perusahaan perlu mengevaluasi aktivitas bisnisnya untuk menghadapi beragam ancaman yang muncul

dari para kompetitornya, hal ini perlu dilakukan guna perusahaan dapat tetap bertahan ditengah maraknya produk serupa yang tersebar di pangsa pasar saat ini.



Gambar 1: Perkembangan Revolusi Industri (1)

Fenomena ini membuat peta persaingan menjadi semakin sempit karena setiap perusahaan saling berlomba-lomba untuk dapat berproduksi secara lebih efisien dan mampu menggaet pangsa pasar barunya di negara yang belum terjamah sebelumnya, sehingga diperlukan adanya strategi yang berfokus untuk memenangkan persaingan produk yang mampu memberikan kepuasan, memenuhi kebutuhan para konsumen serta penentuan harga yang logis untuk dapat menggaet minat konsumen agar produk tetap dapat di terima di pasar (2).

Selain berfokus dalam meningkatkan kuantitas produksi, para pelaku bisnis perlu memperhatikan beragam aspek mengenai kualitas yang dihasilkan oleh mesin yang dimiliki saat ini, hal ini dikarenakan kualitas merupakan salah satu bagian dalam berkompetisi di pasar. Kualitas adalah suatu barang atau jasa yang ditawarkan sesuai dengan minat, syarat dan keinginan konsumen, dimana konsumen dapat menikmati barang atau jasa yang sudah di tawarkan dengan kepuasan tersendiri dan dapat menjadi konsumen tetap (3).

Menindaklanjuti hal tersebut, perusahaan perlu membentuk serangkaian upaya yang bertugas

dalam menjaga serta meningkatkan kualitas produk melalui implementasi TQM (*Total Quality Management*) guna dapat menstimulasi kinerja operasional perusahaan. TQM adalah serangkaian kegiatan yang sistematis dan terstruktur yang di jalankan oleh tiap organisasi dalam mencapai tujuan perusahaan guna dapat berproduksi secara lebih efektif dan efisien, sehingga perusahaan mampu menghadirkan produk atau jasa yang memiliki tingkat kualitas sesuai dengan permintaan pelanggan, pada waktu dan harga yang sudah di tentukan (4).

Kinerja operasional perusahaan merupakan serangkaian proses diwaktu memproduksi barang atau layanan yang di hasilkan perusahaan dalam kurun waktu tertentu, berdasarkan target yang sudah di ditetapkan perusahaan (5).

Kinerja operasional adalah beragam kegiatan yang dilakukan oleh pihak manajerial melalui proses manajemen pemilihan, perancangan, pembaharuan, standar pengoperasian serta pengawasan terhadap sistem produksi pada perusahaan (6). Salah satu faktor pemicu dari meningkatnya kinerja operasional perusahaan

dapat ditempuh melalui penerapan TQM di tiap lini organisasinya.

Mengingat, beberapa prinsip yang terkandung dalam TQM mengarahkan untuk melakukan pengendalian kualitas dari tahap awal hingga akhir bahkan sampai produk tersebut tiba di tangan konsumen. Hal ini disebabkan oleh kemampuan kualitas dalam mendorong profitabilitas perusahaan, semakin baik kualitas dari barang atau jasa yang dihasilkan, maka selaras dengan semakin besarnya kepuasan pelanggan dan berimbang kepada stabilitas harga serta tingginya tingkat permintaan, sehingga kinerja operasional dapat semakin optimal karena dipengaruhi oleh rendahnya biaya produksi berkat implementasi TQM.

Total Quality Management

Total Quality Management adalah serangkaian sistem dalam manajemen yang dikembangkan untuk meningkatkan segala aspek tentang kualitas dengan tujuan tercapainya keunggulan bersaing dengan melibatkan seluruh lini organisasi dalam perusahaan (7).

Sejak awal kemunculannya hingga kini telah banyak di adopsi oleh beberapa perusahaan dari berbagai negara, TQM telah terbukti mampu memberikan kontribusi yang sangat signifikan terhadap kualitas jasa atau produk yang diproduksi. Dasar inilah yang menjadi salah satu alasan dari banyaknya perusahaan nasional yang berlomba-lomba untuk menyegerakan implementasi TQM kedalam organisasinya. ISO 9001:2008 memiliki 8 prinsip yang perlu direalisasikan dalam rangka meningkatkan

kinerja perusahaan secara menyeluruh, 4 dari 8 prinsip tersebut meliputi :

1. Focus on customer

Dalam Total Quality Management fokus pada pelanggan ibaratkan sebuah transportasi umum, dan yang diharapkan dari pengguna ialah tujuan perjalanan, dengan menentukan arah kualitas atau jasa yang ditawarkan. Hal ini berlaku bagi konsumen internal maupun eksternal. Konsumen eksternal akan berfokus pada kualitas produk atau jasa yang ditawarkan, sedangkan konsumen internal akan berfokus dalam menentukan aspek personil, lingkungan serta proses yang diperlukan guna menghasilkan produk atau jasa yang diharapkan.

2. Employees empowerment

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dimulai dengan memberikan kebebasan yang terkendali kepada tiap karyawan di perusahaan, dengan memberikan kebebasan kepada para karyawan untuk mengemukakan mengenai hal apapun yang terjadi dilapangan. Akan membuat para karyawan seakan memegang peran penting atas keberlangsungan perusahaan. Proses inilah yang membuat karyawan dapat berkembang melalui bertambahnya wawasan dari keterlibatannya dalam mengambil keputusan yang krusial.

3. Continous Improvement

Setiap produk atau jasa yang ditawarkan tentunya telah melewati proses-proses tertentu didalam suatu sistem manajemen, proses yang terkandung dalam sistem tersebut perlu untuk di improvisasi secara berkesinambungan guna

dapat menghasilkan produk atau jasa secara efisien serta sesuai dengan standar kualitas yang sudah di tetapkan.

4. *Supplier Relationship*

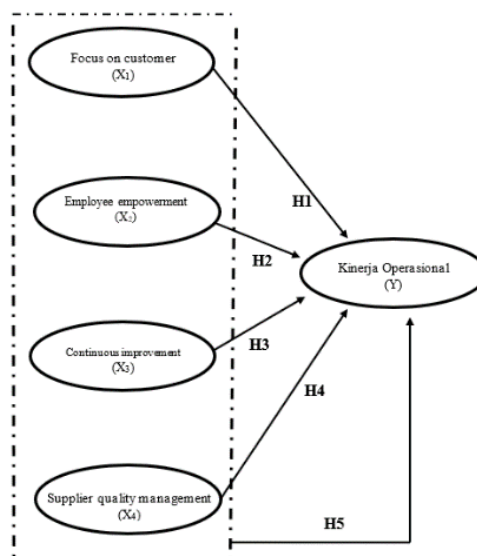
Terjalannya komunikasi yang baik dengan pemasok akan selaras dengan kinerja pemasok dan begitupun sebaliknya, komunikasi tersebut dapat menjadi sebuah sarana dalam memecahkan masalah diantara kedua belah pihak, sehingga kualitas serta kuantitas dari pemasok dapat sesuai dengan standar perusahaan dengan harapan dapat menciptakan suatu nilai tambah bagi konsumen.

Kinerja Operasional

Kinerja Operasional perusahaan merupakan suatu output berupa barang atau jasa yang di hasilkan oleh perusahaan dalam kurun waktu tertentu yang berdasarkan pada standar yang sudah di tetapkan dalam penentuan kegiatan

operasional perusahaan (8). Manajemen Operasional merupakan sebuah serangkaian kegiatan dalam internal perusahaan yang berhubungan erat dengan proses perencanaan, pengkoordinasian, penggerakan serta pengendalian seluruh aktivitas dalam organisasi perusahaan dan berhubungan dengan proses pengelolaan suatu input menjadi output untuk menciptakan suatu nilai tambah yang lebih besar dari sebelumnya (9).

Kinerja operasional suatu perusahaan perlu senantiasa di ukur secara berkala guna memastikan seberapa besar efektifitas serta efisiensi dari kegiatan tersebut dalam mencapai target yang sudah di tetapkan perusahaan. Hal ini dikarenakan kinerja operasional merupakan salah satu variabel penunjang dalam berkompetisi terutama dalam aspek memenuhi kebutuhan konsumen secara kuantitas maupun kualitas.



Gambar 2: Desain Penelitian

Hipotesis

Pertama Apakah *focus on customer* berpengaruh secara signifikan terhadap

terhadap kinerja operasional perusahaan dan seberapa besar kontribusinya ?

Kedua Apakah *employee empowerment* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan dan seberapa besar kontribusinya ?

Ketiga Apakah *continuous improvement* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan dan seberapa besar kontribusinya ?

Keempat Apakah *supplier quality management* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan dan seberapa besar kontribusinya ?

Kelima Apakah *focus on customer, employee empowerment, continuous improvement* dan *supplier quality management* secara bersamaan berpengaruh terhadap kinerja operasional dan seberapa besar kontribusinya ?

METODE PENELITIAN

Dalam rangka menyelesaikan penelitian ini, terutama dalam hal memperoleh data-data yang diperlukan untuk dianalisis lebih lanjut, selanjutnya penulis berusaha untuk mendapatkan data secara akurat dengan mengunjungi lokasi penelitian secara langsung yaitu Kawasan Industri MM2100.

Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Data Primer. Data dan informasi yang penulis peroleh langsung dari hasil penelitian melalui wawancara dan penyebaran kuesioner kepada karyawan yang bekerja di perusahaan wilayah kawasan industri MM2100, dimana dalam

kuesioner tersebut memuat beberapa data seperti data status pegawai, data pendidikan terakhir, masa kerja, umur dan lain-lain.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kumpulan dari suatu objek yang memiliki cakupan sangat luas, sehingga akan sangat tidak memungkinkan jika peneliti harus mendapatkan seluruh data dari total populasi yang akan diangkat kedalam penelitian (10). Populasi dalam penelitian ini adalah para karyawan yang bekerja di perusahaan wilayah Kawasan Industri MM2100 yang berjumlah sebanyak 125. Berdasarkan rumus slovin maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95 responden.

Variabel Penelitian

Variabel di dalam penelitian ini terdiri atas variabel bebas (*independent*) yaitu *Total Quality Management (TQM)* yang terdiri dari *Focus on customer, employee empowerment, continuous improvement* dan *supplier quality management*. Variabel terikat (*dependent*) yaitu kinerja operasional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Regressi Linear Berganda

Analisis data dimaksudkan untuk mengkaji dan mengetahui hubungan antara variabel bebas (X): *focus on customer, employee empowerment, continuous improvement*, dan *supplier quality management* terhadap variabel terikat (Y) yakni kinerja operasional perusahaan yang berlokasi di wilayah kawasan industri MM2100. Untuk

memperoleh pelaksanaan perhitungan dalam analisis data maka digunakan alat bantu program mikro SPSS (*Statistical Program of Social Science*) 25. Hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat tersebut dirumuskan dengan persamaan sebagai berikut: Model regresi :

$$Y = a_1 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + eX$$

..... (1)

dikatakan mempengaruhi Y, jika berubahnya nilai X akan menyebabkan perubahan nilai Y, artinya naik turunnya X akan membuat nilai Y juga naik turun, dengan demikian nilai Y ini akan bervariasi. Namun nilai Y tersebut tidak semata-mata di sebabkan oleh X, karena masih ada faktor lain yang mempengaruhinya.

Tabel 1: Pengujian Validitas

Variabel	R-Hitung	R-Table	Keterangan
Focus on customer1	0.401	0.202	Valid
Focus on customer2	0.587	0.202	Valid
Focus on customer3	0.561	0.202	Valid
Focus on customer4	0.572	0.202	Valid
Focus on customer5	0.452	0.202	Valid
Employee empowerment1	0.380	0.202	Valid
Employee empowerment2	0.570	0.202	Valid
Employee empowerment3	0.452	0.202	Valid
Continuos improvement1	0.661	0.202	Valid
Continuous improvement2	0.558	0.202	Valid
Continuous improvement3	0.634	0.202	Valid
Continuous improvement4	0.669	0.202	Valid
Continuous improvement5	0.475	0.202	Valid
Supplier quality management 1	0.422	0.202	Valid
Supplier quality management2	0.625	0.202	Valid
Supplier quality management3	0.565	0.202	Valid
Kinerja Operasional1	0.635	0.202	Valid
Kinerja Operasional2	0.566	0.202	Valid
Kinerja Operasional3	0.482	0.202	Valid
Kinerja Operasional4	0.608	0.202	Valid
Kinerja Operasional5	0.772	0.202	Valid
Kinerja Operasional6	0.667	0.202	Valid
Kinerja Operasional7	0.600	0.202	Valid

Sumber : Hasil olahan data primer

Dapat dilihat bahwa dari 23 pernyataan dan diketahui masing-masing nilai r-hitung lebih besar dari nilai r-tablenya.

Tabel 2: Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Std.reliability	Keterangan
1	Focus on customer	0,740	> 0,6	Reliabel
2	Employee empowerment	0,651	> 0,6	Reliabel
3	Continuous improvement	0,810	> 0,6	Reliabel
4	Supplier quality management	0,714	> 0,6	Reliabel
5	Kinerja Operasional	0,853	> 0,6	Reliabel

Sumber : Hasil olahan data primer

Terlihat bahwasannya seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari nilai *Std.Reliabilitynya* yaitu sebesar 0,06. Sehingga dapat disimpulkan jika seluruh item pernyataan dalam variabel tersebut telah reliabel.

Tabel 3: Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2.56176271
	Absolute	.094
Kolmogorov-Smirnov Z	Positive	.068
	Negative	-.094
Asymp. Sig. (2-tailed)		.374

Sumber : Hasil olahan data primer

Terlihat bahwasannya nilai yang dihasilkan dari Asymp. Sig.(2-Tailed) pada tabel diatas sebesar 0,374 dan lebih besar dari 0,05. Maka, dapat disimpulkan jika data tersebut telah berdistribusi normal sehingga dapat dilanjutkan ke tahap analisis selanjutnya.

Tabel 4: Uji Multikolinieritas

Model	Tolerance	VIF
(Constant)		
Focus on customer	.606	1.651
Employee empowerment	.561	1.784
Continuous improvement	.507	1.973
Supplier quality management	.669	1.494

Dependent Variable : Kinerja Operasional

Sumber: Hasil olahan data primer

Terlihat bahwasannya nilai VIF yang dihasilkan dari tiap variabel independen yaitu *focus on customer*, *employee empowerment*, *continuous improvement* dan *supplier quality management* memiliki nilai VIF yang berada

antara 1-10. Selanjutnya dapat disimpulkan jika seluruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini telah terbebas dari indikasi multikolinieritas sehingga dapat dilanjutkan ke tahap pengujian selanjutnya.

Tabel 5: Uji Heteroskedastisitas

Model	t	Sig.
(Constant)	3.948	.000
Focus on customer (X1)	.124	.901
Employee empowerment (X2)	-.174	.862
Continuous improvement (X3)	-.978	.330
Supplier quality management (X4)	-1.737	.086

Dependent Variabel : Res_2

Sumber : Hasil olah data primer

Berdasarkan data yang tertuang dalam tabel 5 terlihat bahwasannya seluruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini seperti *focus on customer*, *employee empowerment*, *continuous improvement* serta *supplier quality management* memiliki nilai

signifikansi yang lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan jika seluruh variabel tersebut telah terbebas dari gejala heteroskedastisitas dan dapat dilanjutkan ke pengujian selanjutnya yaitu uji autokorelasi.

Tabel 6: Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.778 ^a	.606	.588	2.618	2.017

a. Predictors: (Constant), Supplier quality management, Continuous improvement, Employee empowerment, Focus on customer

b. Dependent Variable: Kinerja operasional

Sumber : Hasil olah data primer

Tabel 7: Uji Run Test

**Run Test
Unstandardized Residual**

Test Value ^a	.37170
Cases < Test Value	47
Cases >= Test Value	48
Total Cases	95
Number of Runs	49
Z	.104
Asymp. Sig. (2-tailed)	.917

Sumber : Hasil olah data primer

Data yang terlampir dalam tabel 7 memaparkan informasi jika nilai yang dihasilkan dalam Durbin-Watson berada diluar dari standard penentuan autokorelasi yaitu $-2 - 2$. Model tersebut tentunya tidak dapat dilanjutkan ke pengujian selanjutnya yaitu regresi linear berganda. Oleh karenanya, model tersebut perlu ditindaklanjuti dengan uji run guna mengatasi model yang terindikasi autokorelasi.

Berdasarkan data yang dimuat dalam tabel 7 terlihat bahwasannya nilai yang dihasilkan dari Asymo. Sig. (2-Tailed) sebesar 0.917. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan jika model saat ini telah terbebas dari indikasi autokorelasi dan dapat dilanjutkan ke tahap pengujian selanjutnya yaitu uji regresi linear berganda.

Tabel 8: Uji Regresi Linear Berganda & T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
(Constant)	1.665	2.414		.690	.492			
Focus on customer	.322	.115	.238	2.794	.006	.600	.283	.185
Employee empowerment	.498	.200	.220	2.491	.015	.626	.254	.165
Continuous improvement	.365	.135	.251	2.700	.008	.653	.274	.179
Supplier quality management	.554	.166	.269	3.331	.001	.598	.331	.220

a. Dependent Variable: Kinerja Operasional

Sumber : Hasil olah data primer

Dapat ditulis persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 \dots\dots\dots (1)$$

$$Y = 1,665 + 0,322X_1 + 0,498X_2 + 0,365X_3 + 0,554X_4$$

Dapat disimpulkan bahwa :

- a. Dari tabel diatas diketahui nilai konstanta sebesar 1.665 dengan maksud jika *focus on customer* (X_1), *employee empowerment* (X_2), *continuous improvement* (X_3), *supplier quality management* (X_4) dan kinerja operasional (Y) bernilai 0, maka

kinerja operasional (Y) akan bernilai sebesar 1.665.

- b. Nilai koefisien beta pada variabel *focus on customer* (X_1) sebesar 0,322 artinya jika *focus on customer* (X_1) mengalami kenaikan satu satuan maka kinerja operasional akan mengalami peningkatan sebesar 0,322 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap. Begitupun sebaliknya, penurunan satu satuan pada variabel *focus on customer* (X_1) akan menurunkan kinerja operasional

- (Y) sebesar 0,322. Hal ini juga berlaku bagi variabel lainnya.
- c. Diketahui nilai T hitung dari setiap variabel lebih besar dari T table 1.9866 ($2.794 > 1.9866$) dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 ($0,05 < 0,006$), kondisi ini

menjelaskan bahwa H_1 diterima. Dengan maksud terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial dari setiap variabel independen terhadap kinerja operasional (Y)

Tabel 9: Uji Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.778 ^a	.606	.588	2.618	2.017

- a. Predictors: (Constant), Focus on customer, Employee empowerment, Continuous improvement, Supplier quality management
b. Dependent Variable: Kinerja Operasional

Sumber : Hasil olah data primer

Terlihat nilai koefisien determinasi sebesar 0,606, dengan maksud pengaruh dari *focus on customer, employee empowerment, continuous improvement, supplier quality management* terhadap kinerja operasional sebesar 60,6% dan 39,4% kinerja operasional perusahaan

dikawasan industri MM2100 dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 10: Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	947.534	4	236.884	34.560	.000 ^b
	Residual	616.887	90	6.854		
	Total	1564.421	94			

- a. Dependent Variable: Kinerja Operasional
b. Predictors: (Constant), Focus on customer, Employee empowerment, Continuous improvement, Supplier quality management

Sumber : Hasil olah data primer

Berdasarkan tabel 10 diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 34.560 yang lebih besar dari F tabel yang nilainya 2,47 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat diasumsikan bahwa secara bersama-sama variabel independen yaitu

focus on customer (X_1), *employee empowerment* (X_2), *continuous improvement* (X_3), *supplier quality management* (X_4) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kinerja operasional (Y).

Pengaruh Focus on customer terhadap kinerja operasional

Variabel *focus on customer* dalam penelitian ini signifikan mempengaruhi kinerja operasional perusahaan dikawasan industri MM2100. Hasil penelitian ini didukung penelitian sebelumnya (11) penelitian tersebut memberikan kesimpulan bahwasannya *focus on customer* memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja operasional.

Pengaruh Employee empowerment terhadap kinerja operasional

Variabel *employee empowerment* dalam penelitian ini signifikan mempengaruhi kinerja operasional perusahaan dikawasan industri MM2100. Hasil penelitian ini didukung penelitian sebelumnya (12). Penelitian tersebut memberikan kesimpulan bahwasannya *employee empowerment* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja operasional.

Pengaruh Continuous improvement terhadap kinerja operasional

Variabel *continuous improvement* dalam penelitian ini signifikan mempengaruhi kinerja operasional perusahaan dikawasan industri MM2100. Hasil penelitian ini didukung penelitian sebelumnya (13). Penelitian tersebut memberikan kesimpulan bahwasannya *continuous improvement* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja operasional.

Pengaruh Supplier quality management terhadap kinerja operasional

Variabel *supplier quality management* dalam penelitian ini signifikan mempengaruhi kinerja operasional perusahaan dikawasan industri MM2100. Hasil penelitian ini didukung penelitian sebelumnya (14). Penelitian tersebut memberikan kesimpulan bahwasannya *supplier quality management* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja operasional.

Pengaruh focus on customer, employee empowerment, continuous improvement dan supplier quality management terhadap kinerja operasional.

Variabel *focus on customer, employee empowerment, continuous improvement, dan supplier quality management* dalam penelitian ini signifikan mempengaruhi kinerja operasional perusahaan dikawasan industri MM2100. Hasil penelitian ini didukung penelitian sebelumnya (9). Penelitian tersebut memberikan kesimpulan bahwasannya implementasi total quality management memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja operasional.

SIMPULAN

Berdasarkan uji analisis dan hasil pembahasan yang sudah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Focus on customer (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan dikawasan industri MM2100 dengan kontribusi sebesar 0,1428 atau sama dengan 14,28%. *Employee empowerment* (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan dikawasan

industri MM2100 dengan kontribusi sebesar 0,1377 atau sama dengan 13,77%. *Continuous improvement* (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan dikawasan industri MM2100 dengan kontribusi sebesar 0,1639 atau sama dengan 16,39%. *Supplier quality management* (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan dikawasan industri MM2100 dengan kontribusi sebesar 0,1609 atau sama dengan 16,09%. *Focus on customer* (X_1), *Employee empowerment* (X_2), *Continuous improvement* (X_3), *Supplier quality management* (X_4) secara bersamaan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja operasional perusahaan dikawasan industri MM2100 dengan kontribusi yang diberikan sebesar 0,606 atau sama dengan 60,6%.

DAFTAR PUSTAKA

1. Andri Alfian. Dunia Melanda Revolusi Industri 4.0. Komunitas Buka Lapak [Internet]. 2020; Available From: <https://komunitas.bukalapak.com/news/110937-Technology-Dunia-Melanda-Revolusi-Industri-40>
2. Bundan PR. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Toyota Avanza. Univ Muhammadiyah Surakarta. 2016;274–82.
3. Djafri N, Rahmat A. Buku Ajar Manajemen Mutu Terpadu. Buku Ajar Neurol. 2017;339–52.
4. Uthanu, Mallayan, And S. Pugazh M. Total Quality Management Scheme / Syllabus. Jurusan Teknologi Percetakan Perguruan Tinggi Politeknik Arasan Ganesan. 2011. 2010–2011 P.
5. Sugiharto DA, Supaya S, Nurkhayat I. Pengaruh Implementasi Internal Supply Chain Management Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan (Studi Kasus Pada PT. Pan Brothers Tbk, Boyolali). Admisi & Bisnis. 2017;17(3):183–92.
6. Amrie Firmansyah ND. Peran Tata Kelola Perusahaan Dalam Kinerja Operasional Dan Kinerja Pasar Di Indonesia. J Ekon. 2021;26(2):196.
7. Saril S. Total Quality Management (Tqm) Sebagai Wujud Peningkatan Mutu Pendidikan. Adaara J Manaj Pendidik Islam. 2019;9(2):963–72.
8. Rahadi, Dedi R. Pengaruh Supply Chain Management Terhadap Kinerja Operasional Perusahaan. Proceeding Semin Sist Produksi X Univ Univ Bina Darma. 2012;
9. Miftakul H, Luthfi S. Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Terhadap Kinerja Operasional Di PT Waskita Beton Precast. JSMA (Jurnal Sains Manaj Akuntansi). 2019;Volume XI:92.
10. V W. The Master Book Of SPSS. Cetakan Pe. Yogyakarta: Startup; 2019.
11. Senarath BTDN, Gunarathne GCI. Impact Of Total Quality Management On Operational Performance. 2020;II(1):98–132.
12. S. Haris T, Tanpubolon F. Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasi Pengrajin Mebel Di Kabupaten Konawe. SIBATIK J J Ilm Bid Sos Ekon Budaya, Teknol Dan Pendidik. 2022;1(4):355–62.
13. Marwa JN, Zulkarijah F, Supriyati TS. The Effect Of Total Quality Management Implementation On Operational Performance Of Msmes In Malang City. Jamanika (Jurnal Manaj Bisnis Dan Kewirausahaan). 2021;1(3):199–207.
14. Zaidi ZM, Ahmad N. Total Quality Management (TQM) Practices And Operational Performance In Manufacturing Company. 2020;1(1):13–27.